

DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA
TECNICA SECTORIAL NTS-TS-003, REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD PARA LA
AGENCIA DE VIAJES PROMOALQUILER TRAVEL

MATEO SEGURA CARVAJAL

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ADMINISTRACION DEL TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA

2020

DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA AGENCIA DE VIAJES
PROMOALQUILER TRAVEL

MATEO SEGURA CARVAJAL

PRÁCTICA EMPRESARIAL

DIRECTOR (A)

DANIELA ISAZA SILVA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES

ADMINISTRACION DEL TURISMO SOSTENIBLE

PEREIRA

2020

NOTA DE ACEPTACIÓN

FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

FIRMA DEL JURADO

Pereira, enero 2020.

DEDICATORIAS

Este trabajo es dedicado a Víctor Hugo Barros Ibáñez quien abrió las puertas de su agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL y brindo información necesaria para que este trabajo fuera una realidad, aportando valioso conocimiento sobre su trayectoria en la empresa turística y como emprendedor. A los docentes que hicieron parte del proceso de formación académica, del autor del presente proyecto mediante la guía y acompañamiento en cada una de las materias y que de alguna manera sirvieron de soporte para el diagnóstico, análisis y documentación de la Norma Técnica Sectorial NTS-003 agencias de viajes la cual consta de los requisitos de sostenibilidad que deben cumplir las agencias de viajes y turismo en este caso PromoAlquiler TRAVEL. A la familia en general que en cierta medida acompañaron la formación de los mencionados autores. A mi señora madre Sandra Patricia Carvajal y abuela Lusiem Criollo Balbin quienes fueron pilares de emoción, ánimo y entusiasmo en mi trayectoria como estudiante. A todos los compañeros de la carrera que estuvieron en los buenos y malos momentos y que, sin sus aportes y ayudas, no sería posible estar presentando dicho proyecto. A la Universidad Tecnológica de Pereira, institución que brindó la posibilidad de realizar este proyecto en el marco de una actividad académica, la cual puso a disposición a todo su equipo operativo, técnico y profesional para prestar la ayuda necesaria en los momentos indicados.

AGRADECIMIENTOS

Fueron muchas las personas que colaboraron en la realización del proyecto, a través de sus conocimientos académicos, palabras de apoyo y morales en momentos difíciles en medio del estrés y arduas jornadas de trabajo, a continuación, se nombran algunas de ellas: la docente Daniela Isaza Silva quien es la directora y docente guía de las prácticas empresariales donde se implementó durante el proceso de aprendizaje práctico y en cuya consecuencia aportó sus conocimientos como profesional y líder de proyectos empresariales y demás temas relevantes para la culminación del trabajo final. Agradezco a la universidad Tecnológica de Pereira por brindar sus diferentes capacidades educativas tanto en planta como todo el profesorado quien hizo parte de mi formación a lo largo de la carrera administración del turismo sostenible. Finalmente agradezco a mi familia, amigos, colegas y docentes que contemplaron todo el proceso formativo de principio a fin.

TABLAS DE CONTENIDO

<u>DEDICATORIAS</u>	4
<u>AGRADECIMIENTOS</u>	5
<u>TABLAS DE CONTENIDO</u>	6
<u>RESUMEN</u>	9
<u>INTRODUCCIÓN</u>	10
<u>1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA</u>	11
<u>2.JUSTIFICACIÓN</u>	12
<u>3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS</u>	13
<u>4. MARCO REFERENCIAL</u>	14
<u>5. MARCO CONCEPTUAL</u>	18
<u>6. MARCO NORMATIVO</u>	25
<u>7. METODOLOGÍA</u>	27
<u>8. CONTENIDO POR CAPÍTULOS</u>	28
<u>8.1 Diagnosticar el cumplimiento de requisitos establecidos por la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS-ST003 en la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL</u>	28
<u>8.2 Analizar todas las actividades operativas de la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL con el fin de mapear procesos</u>	30
<u>8.3 Documentar los procesos de sostenibilidad de la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL para el cumplimiento de la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS-ST-003</u>	31
<u>9. CONCLUSIONES</u>	61

<u>10. RECOMENDACIONES</u>	62
<u>11. BIBLIOGRAFIA</u>	63

LISTA DE TABLAS

<u>Tabla 1: Check list formato maestro de documentos de la NTS-TS 003 PromoAlquiler TRAVEL</u>	28
<u>Tabla 2: Formato listado maestro de documentos</u>	40
<u>Tabla 3: Formato matriz de requisitos legales</u>	41
<u>Tabla 4: Formato procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales</u>	42
<u>Tabla 5: Formato matriz de evaluación de impactos de la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL</u>	43
<u>Tabla 6: Formato política de sostenibilidad de la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL</u>	44
<u>Tabla 7: Formato programa patrimonio natural-fauna y flora</u>	45
<u>Tabla 8: Formato programa uso eficiente del agua</u>	46
<u>Tabla 9: Formato registro del consumo de energía</u>	47
<u>Tabla 10: Formato programa uso eficiente de la energía</u>	48
<u>Tabla 11: Formato programa gestión de residuos</u>	49
<u>Tabla 12: Formato programa sociocultural</u>	50
<u>Tabla 13: Formato programa capacitación de las comunidades locales código de conducta de prevención de la ESCNNA</u>	51

<u>Tabla 14: Formato satisfacción del cliente</u>	52
<u>Tabla 15: Formato programa económico</u>	53
<u>Tabla 16: Formato programa de seguridad</u>	54
<u>Tabla 17: Formato de registro de acciones de responsabilidad social empresarial</u>	55
<u>Tabla 18: Formato de procedimiento de manejo y control</u>	56
<u>Tabla 19: Formato de procedimiento y control de consumo de agua y energía</u>	57
<u>Tabla 20: Formato de identificación de aspectos de sostenibilidad para colaboradores de la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL</u>	58
<u>Tabla 21: Formato acta de reunión</u>	59
<u>Tabla 22: Formato programa de sensibilización</u>	60

LISTA DE ILUSTRACIONES

<u>Ilustración 1: Mapa de procesos agencia de viajes y turismo PromoAlquiler TRAVEL</u>	30
<u>Ilustración 2: Logo agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL</u>	31
<u>Ilustración 3: Estructura organizacional PromoAlquiler TRAVEL</u>	34

RESÚMEN

El siguiente trabajo se hace con el fin de formalizar y contribuir en la certificación de la norma técnica sectorial de sostenibilidad para la agencia de viajes y turismo PromoAlquiler TRAVEL, empresa turística la cual para la continuación de sus operaciones y actividades deberá documentar la norma, NTS-TS-003 requisitos de sostenibilidad para agencias de viajes en Colombia, para la renovación del registro nacional de turismo (RNT). Consecuente a esto, se efectúa actividades durante las prácticas empresariales en dicha empresa a partir del mes de agosto del 2019 hasta el mes de enero del 2020, ejerciendo los diferentes conocimientos obtenidos a lo largo de la carrera de Administración del Turismo Sostenible. También se propone el mapeo de procesos de los servicios a vender. Por último, cabe resaltar la colaboración del señor Víctor Hugo Barros Ibáñez, quien tuvo confianza, disposición de tiempo y asignación de recursos económicos para la realización del trabajo final, logística, actividades y gestiones necesarias para la contribución en la documentación de la norma NTS-TS-003. Requisitos de sostenibilidad para agencias de viajes.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo lo que se pretende realizar es diagnosticar, analizar y documentar la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS-003 agencias de viajes-requisitos de sostenibilidad; de tal forma mapear los procesos y documentarlos en la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL en la ciudad de Pereira, Risaralda, partiendo de esto, el lector podrá evidenciar los diferentes registros, análisis, deducciones, aplicaciones, procesos y procedimientos aplicados a la práctica empresarial ejercida en la agencia de viajes y turismo. No obstante, cabe resaltar que la guía de implementación de la norma sugerida por MinCIT es relevante para la aplicación de todos los requisitos que exige la ley para la operación de las actividades de la empresa turística. Finalmente, lo que se pretende evidenciar en este documento es el ejercicio académico empleado en una agencia de viajes y turismo, cooperando en la documentación de la norma NTS-TS 003, por tal motivo fue un proceso práctico-pedagógico en el cual hubo diferentes involucrados para la ejecución de este: empresario, docente-guía y estudiante.

1. DEFINICION DEL PROBLEMA

La empresa PromoAlquiler TRAVEL es una agencia de viajes y turismo la cual opera desde hace poco, por lo cual sus dueños desconocen las diferentes normas y leyes que constituyen una empresa turística para su operación en Colombia, actualmente no tiene estructurado un manual de procedimientos para sus diferentes áreas, carece de documentación necesaria para la operación de sus actividades económicas u/o productos a vender; al no tener una documentación actualizada y de fácil acceso no podrá pertenecer al grupo selecto de agencias de viajes certificadas “En Colombia tan solo 269 agencias de viajes ya sea DE TURISMO, están certificadas para ejercer su operación” (MinCIT, 2019). Dicha certificación en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS003 que exige el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; es requisito legal para poder ejercer actividades como una agencia de viajes y turismo sostenible, además de no poder renovar el Registro Nacional de Turismo, sin dichos documentos no podrá continuar legalmente con su operación. A partir del año 2006, se crearon 6 normas técnicas sectoriales de turismo sostenible, aplicadas tanto a prestadores como a destinos turísticos. Como requisito fundamental para la certificación en dichas normas, los entes turísticos involucrados (Prestadores y destinos) deben propender por el cumplimiento adecuado de los requisitos exigidos por las mismas, desde su documentación hasta su implementación y ejecución.

2. JUSTIFICACIÓN

Todas las empresas turísticas que quieran ejercer sus actividades en Colombia, deberán certificarse en las Normas Técnicas Sectoriales que sean aplicables a sus actividades a ejercer, las A.V al ser organizaciones que trabajan diariamente entorno a la programación, organización, operación, ejecución de planes y actividades encaminados a la prestación de servicios turísticos deberán obtener la certificación en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS-003.

Según la reglamentación legal para las empresas turísticas en Colombia para el año 2019, deben contar con una guía para la documentación de un adecuado sistema de gestión enfocado a la sostenibilidad ambiental sociocultural y económica que cumpla con las exigencias establecidas por las normas sectoriales de turismo sostenible y que les facilite la correcta ejecución de sus actividades con ánimo de lucro dentro del marco de la sostenibilidad. Enfocando como principal beneficio, un servicio de calidad para sus clientes, sin comprometer el bienestar de las generaciones futuras “En Risaralda a partir del 2005, solo 142 agencias de viajes se han certificado hasta el año 2019” (MinCIT, 2019).

Cabe aclarar que la importancia de este trabajo se centra en la colaboración por parte de la Escuela de Turismo sostenible de la UTP en convenio con la empresa PromoAlquiler, quien abrió sus puertas al estudiantado generando alianzas estrategias con la universidad, en beneficio tanto del estudiante, empresa e institución en pro de un desarrollo sostenible de la región. Por último, es necesario señalar que el turismo al no ser una ciencia exacta y de visión holística, solo podrá ser entendido en su expresión diaria, en palabras más amenas; ¡la práctica es esencial y vital en la academia, ya que! Brinda experiencias gratas y enriquecedoras al estudiante para actuar en un futuro próximo de cara al turista en un mundo cambiante.

3. OBJETIVO GENERAL

Documentar la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS-ST003, para la Agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL y a partir de esta información realizar el mapeo de procesos.

3. 1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar el cumplimiento de requisitos establecidos por la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS-ST003 en la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL.
- Analizar todas las actividades operativas de la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL con el fin de mapear procesos.
- Documentar los procesos de sostenibilidad de la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL para el cumplimiento de la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS-ST-003.

4. MARCO REFERENCIAL

A continuación, lo que se pretende comunicar al lector es básicamente de donde salió la información para la creación del documento, es decir, se hablará un poco de como fue el proceso para la obtención de datos y creación del presente trabajo final, se definirá mediante diferentes términos como lo son: documentación de la norma técnica sectorial nts-ts003 requisitos de sostenibilidad aplicada a las agencias de viajes y turismo en Colombia, turismo sostenible, turismo sostenible en Colombia, certificación turística sostenible y el diseño del manual de procedimientos para la empresa turística PromoAlquiler TRAVEL durante las prácticas empresariales ejercidas entre agosto del 2019 y enero del 2020.

Documentación de la norma técnica sectorial nts-ts003, requisitos de sostenibilidad: en Colombia a partir de la creación de las diferentes normas técnicas sectoriales en turismo, se comienza a evidenciar un choque turístico desinformativo, el cual tanto las pequeñas como medianas empresas turísticas se ven involucradas y afectadas para su implementación, es decir, aún no están preparadas para implementar procesos, procedimientos actividades, entre otros. Por tal motivo nace los diferentes manuales didácticos emitidos por MnCIT para su correcta implementación, de tal forma que las empresas turísticas se puedan certificar en dicha norma sostenible. Lo que básicamente se hizo fue empoderarse del manual didáctico de la NTS-TS-003, este se puede encontrar en internet y descargar fácilmente, para dicha información es necesario tener la documentación en cualquier formato sea Excel, word e incluso a mano. Lo vital es tener el registro de la norma.

Turismo sostenible: el turismo representa una de las actividades con mayores repercusiones económicas a nivel global, arrojando datos que se acercan al 11% del PIB mundial y de mayor crecimiento en las últimas décadas. Por otro lado, al ser una de las actividades económicas y recreativas que más impacto puede generar en un país, los recursos empleados para su desarrollo conllevan a un alto grado de generación de gastos

de consumo, acercándose a un 13% de este tipo de gastos a nivel mundial. Por ello, en los últimos años se plantea crear principios que regulen la actividad turística y que tengan como propósito lograr un equilibrio entre los recursos ambientales, económicos y culturales que aseguren un adecuado desarrollo de esta importante actividad económica a lo largo del tiempo y que no supongan peligro alguno para el país, ciudad o localidad involucrada (ONU, 2018).

Los principios de turismo sostenible, se centran en mantener los procesos ecológicos y recursos ambientales de una zona o lugar protegidos, para asegurar de esta manera la conservación de la biodiversidad. Velar por mantener la riqueza cultural y social de los habitantes de las comunidades afectadas, logrando también un adecuado intercambio intercultural que enriquezca tanto a los visitantes como a los pueblos pertenecientes a la zona o lugar. Y en cuanto al tema económico, la actividad turística y los procesos que ella supone, deben conciliar la adecuada distribución de la riqueza generada por ella misma, entre cada uno de los agentes involucrados en dichos procesos para así crear beneficios que se retribuyan en la generación de empleos, servicios sociales para los habitantes de la zona o lugar y un adecuado servicio para los turistas, que cubra con sus expectativas.

Turismo sostenible en Colombia “En La república de Colombia, la actividad turística viene regulada por el ministerio de comercio industria y turismo; el cual tiene como objetivo sectorial; Hacer de Colombia un Destino Turístico de Clase Mundial mediante el desarrollo sostenible y el mejoramiento de la competitividad regional” (MinCIT, 2019, s.p.).

Con base en este objetivo, el ministerio de comercio industria y turismo ha desarrollado diferentes eventos y proyectos que pretenden regular todas las actividades turísticas en el territorio nacional, para lograr que cada una de las practicas propias de este sector no generen un impacto negativo en el medio ambiente ni en las sociedades afectadas por las mismas.

Gracias a los avances logrados por el ministerio, junto con el ICONTEC y la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de

Colombia; se conformó una entidad dedicada a “adoptar y difundir las normas técnicas en el ámbito de sostenibilidad para la gestión de destinos turísticos de Colombia y prestadores de servicios turísticos” la cual ha desarrollado 6 normas técnicas; entre ellas la NTS-TS-003. Dichas normas están destinadas a contribuir con la mejora de la competitividad de los destinos y prestadores de servicios turísticos de la nación. De esta manera se ha logrado la certificación según la norma NTS-TS 001-1 de Turismo Ecosostenible, de Puerto Nariño, en Amazonas y el Centro Histórico de Cartagena de Indias. A la vez que se avanza en el acompañamiento para lograr la certificación del Parque Arví, en Antioquia, y Leticia-Amazonas.

Certificación turística sostenible: la certificación para los servicios de calidad turística es un proceso voluntario por el cual un Organismo de Certificación, acreditado por el Ministerio de Industria, comercio y Turismo, entrega un documento escrito que asegura que un producto, proceso, sistema o servicio está conforme con ciertos requisitos especificados en determinada norma. De igual manera a partir del año 2018 MinCIT emitió un comunicado el cual obliga a las empresas turísticas a certificarse en las diferentes normas técnicas que le apliquen dependiendo de la empresa turística, todo esto, para la renovación del registro nacional de turismo (RNT), de no ser implementadas dichas normas no se renovara el RNT, por parte de MinCIT (Mintic, 2019).

Diseño del manual de procedimientos de la empresa PromoAlquiler TRAVEL: para la creación de un manual de procedimientos para la empresa turística fue necesario registrar las actividades diarias tanto para la venta de tiquetes, hospedaje, transporte privado, tours y cruceros. Todo esto con el fin de organizar los procedimientos y estandarizar los procesos para la llegada de cualquier colaborador en la empresa turística PromoAlquiler TRAVEL, básicamente se hizo un desglose del paso a paso desde el punto de llegada de un cliente al local solicitando los servicios de la agencia de viajes y turismo, como también por llamada telefónica o vía digital bien sea por redes sociales, pagina web o correo electrónico.

Por último, es pertinente mencionar que tanto para la documentación de la norma técnica sectorial NTS-TS-003 y diseño del manual de procedimientos fue necesario el estudio de fuentes de información como lo son las agremiaciones ANATO, COTELCO, ACOTUR y la entidad MINCIT, además de consultoría vía web en páginas como registro nacional de turismo (RNT) y Manual de implementación turística en la página calidad turistica.com, consulta de apuntes personales a lo largo de la trayectoria en la carrera de turismo sostenible, especialmente en las prácticas empresariales. Todo esto con el fin de proporcionar una buena información en la documentación de la NTS-TS003 Y diseño del manual de procedimientos para la empresa PomoAlquiler TRAVEL.

5. MARCO CONCEPTUAL

NTS-TS-003: Norma técnica sectorial de turismo sostenible la NTS-TS-003 fue creada por el Instituto colombiano de Normas técnicas y ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización. Esta tiene el propósito de mejorar la calidad de la oferta turística del país, por medio de un enfoque de desarrollo sostenible que permita dar respuesta a las necesidades de la demanda existente y que fomente practicas enfocadas a conseguir un equilibrio entre la recreación y desarrollo económico que genera la actividad turística y los beneficios culturales y naturales tanto como para los visitantes como para las comunidades afectadas y las generaciones futuras.

Así mismo, la NTS-TS-003 es una propuesta que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ha planteado para todas “las agencias de viajes dedicadas a la actividad turística, con el fin de establecer los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos aplicables según la legislación colombiana para el fomento del desarrollo sostenible” (NTS-TS-003). El alcance de esta norma está dirigido hacia el tipo de agencias de viajes: viajes y turismo, mayoristas y operadoras; quienes según lo dictado en ella deben cumplir con los requisitos necesarios para la creación de un sistema de gestión para la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica (corporación CICCE, 2018).

Dentro de la norma se contempla el aseguramiento, el diseño y la implementación de un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos en ella y que contenga los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento a través de la mejora continua. Además, establece la necesidad de instituir la asignación de un directo responsable de la documentación del diseño y mejora del sistema, que participe en la toma de decisiones estratégicas para la implementación del mismo y por último del personal de apoyo, dentro del proceso de implementación, evaluación y diseño del sistema de gestión de sostenibilidad.

Cabe resaltar que la norma contempla aspectos referentes a la creación de políticas de sostenibilidad, que reflejen el compromiso de las agencias de viajes con los requisitos legales de la norma y la promoción del sistema de gestión, El adelanto de acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de su actividad en el ámbito de la sostenibilidad. La Determinación de la normatividad vigente en temas ambientales, socioculturales y económicos que rigen a los destinos cuya actividad afecta o involucra, para su adecuada promoción y cumplimiento. El monitoreo y control del uso eficiente del agua, la energía y los residuos que son empleados en el desarrollo de su actividad para el manejo eficiente de los mismos y finalmente de las acciones y procedimientos que estén bajo su influencia y que permitan mitigar los posibles impactos de su actividad y aseguraren su participación en el cuidado de aspectos referentes al Patrimonio natural y cultural de los destinos turísticos con los cuales opera y que le permitan crear acciones efectivas para la consecución de la prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad, la capacitación de las comunidades locales y la Seguridad en la prestación de su servicio (Corporación CICCE, 2018)

Certificación: Constancia otorgada por una entidad certificadora, relativa a productos, procesos, sistemas o personas. Esta certificación permite a los clientes identificar cuales empresas cumplen con estándares de calidad específicos, dependiendo de cuál sea la certificación (MinCIT, 2019).

Destino turístico: Se denomina destino turístico a una zona o área geográfica que es visitada por el turista, cuenta con unos límites administrativos y de naturaleza física que definen su percepción y determinan su competitividad en el mercado turístico. El destino turístico se caracteriza por la presencia de recursos y servicios turísticos ofrecidos al visitante o turista en la zona y por diversos grupos humanos entre los cuales se encuentra la comunidad local (Gerente.com, 2019).

Norma Técnica o Sectorial Colombiana de Turismo: Documento elaborado de acuerdo a las disposiciones vigentes en materia de normalización, expedido por la Unidad Sectorial de Normalización respectiva por cada actividad o subsector turístico, que establece los criterios y requisitos que los servicios y las actividades deben cumplir para que se les otorgue la certificación y, por lo tanto, el derecho de uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística (MinCIT, 2019).

Organismo de Certificación: Entidad de evaluación de la conformidad que ha sido reconocida por el Organismo Nacional de Acreditación y debidamente autorizada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para otorgar el derecho al uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística. Para efectos de la presente reglamentación se entenderá que el término Organismo de Certificación se refiere a los Organismos Acreditados para certificar productos y servicios de acuerdo a las disposiciones vigentes en la materia (MinCIT, 2019).

Organismo de normalización: Entidad reconocida en el ámbito nacional, regional o internacional, que en virtud de su estatuto tiene como función principal la preparación, aprobación o adopción de normas que se ponen a disposición del público (MinCIT, 2019).

Política de sostenibilidad: Declaración realizada por la empresa, de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas (MinCIT, 2019).

Sistema de gestión para la sostenibilidad: Parte del sistema de gestión general que incluye la estructura de la organización, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política de sostenibilidad (MinCIT, 2019).

Sostenibilidad: Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento y conservación. Incluye las tres dimensiones como son lo social, lo económico y lo ambiental (Entorno turístico, 2019).

Turismo sostenible: Es el que toma en cuenta las necesidades de los turistas actuales y de las comunidades receptoras, mientras protege y promueve oportunidades para el futuro. Su propósito es liderar el manejo de todos los recursos de tal manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas se puedan cumplir, mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos esenciales ecológicos, la diversidad biológica y soporta los sistemas de vida (Entorno turístico, 2019).

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos mínimos (Entorno turístico, 2019).

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada (Concepto.de, 2019).

Acción preventiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial (Concepto.de, 2019).

Aspecto ambiental: Elemento de las actividades productos o servicios de la agencia de viajes que pueda interactuar con el medio ambiente (Concepto.de, 2019).

Aspecto sociocultural: Elemento de las actividades, productos o servicios de la agencia de viajes que pueda interactuar con la comunidad y su patrimonio cultural (Concepto.de, 2019).

Auditoria interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en la que se cumple, los criterios de auditoria del sistema de gestión para la

sostenibilidad turística (Concepto.de, 2019).

Control operacional: Medidas que se toman para que la agencia de viajes controle las operaciones relacionadas con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos significativos identificados (Asociación colombiana de agencias de viajes y turismo, 2019).

Desarrollo sostenible: Un desarrollo que satisfaga las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades (Entorno turístico, 2019).

Agencia de viajes y Turismo: Empresa de carácter comercial, constituida por personas naturales o jurídicas cuya actividad económica principal gira en torno al ejercicio de actividades turísticas encaminadas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios y que deben estar inscritas debidamente en el Registro Nacional de Turismo. Una definición más profunda, brindada por este ente constata que dichas empresas se caracterizan por dedicarse a:

- La organización, promoción y venta de planes turísticos operados en territorio nacional o fuera de este.
- Reservar y contratar alojamiento y demás servicios turísticos
- Tramitar y prestar asesoría al viajero en la obtención de la documentación requerida para facilitarle su desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales.
- Prestar atención y asistencia profesional al usuario en la selección, adquisición y utilización eficiente de los servicios turísticos requeridos (Asociación colombiana de agencias de viajes y turismo, 2019).

Agencia de Viajes Operadora: Empresa de carácter comercial, constituida por personas naturales o jurídicas cuya actividad económica principal gira en torno a la operación de planes turísticos y que se encuentran inscritas en el Registro Nacional de

Turismo. La caracterización de este tipo de empresas dada por el Registro nacional de turismo expresa que sus actividades giran en torno a:

- Operar dentro del territorio nacional planes turísticos, programados por agencias de viajes nacionales y extranjeras.
- Organizar y promover planes turísticos para ser operados por ellas mismas, sus sucursales y agencias si las tuviere, de acuerdo con la ubicación de cada una de ellas dentro del territorio nacional.
- Prestar los servicios de transporte turístico de acuerdo con las disposiciones que reglamentan la materia
- Brindar equipo o elementos deportivos especializados cuando la actividad turística lo requiera.
- Prestar el servicio de guiar a las personas debidamente inscritas en el Registro nacional de turismo (Asociación colombiana de agencias de viajes y turismo, 2019).

Agencia de Viajes Mayoristas: Empresa de carácter comercial, constituida por personas naturales o jurídicas cuya actividad económica principal gira en torno a programación y organización de planes turísticos y que se encuentran inscritas en el Registro Nacional de Turismo. La caracterización de este tipo de empresas dada por el Registro nacional de turismo expresa que sus actividades giran en torno a:

- Programar y organizar planes turísticos nacionales e internacionales que serán ejecutados por las Agencias de Viajes Operadoras y vendidos por las Agencias de viajes y turismo de origen nacional o extranjero (Asociación colombiana de agencias de viajes y turismo, 2019).

Impacto ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o benéfico, como resultado, en forma total o parcial, de los aspectos ambientales de la agencia de viajes (Concepto.de, 2019).

Impacto sociocultural: Cualquier cambio en la comunidad y su patrimonio cultural, como resultado, en forma total o parcial, de los aspectos socioculturales de la agencia

de viajes (Concepto.de, 2019).

Cliente: persona natural o jurídica que recibe un servicio (Entorno turístico, 2019).

Sistema de gestión para la sostenibilidad: parte del sistema de gestión general que incluye la estructura de la organización, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, Realizar, revisar y mantener la política de sostenibilidad. Nota: Adaptada de norma NTC-ISO 14001:2004 (Gerente.com, 2019)

Destino turístico: espacio geográfico que cuenta con unos límites físicos y administrativos que definen su gestión e imágenes y percepciones y que determinan su competitividad en el mercado turístico. El destino turístico se caracteriza por la presencia de recursos y servicios turísticos ofrecidos al visitante o turista en la zona y por diversos grupos humanos entre los cuales se encuentra la comunidad local (OMT, 2004).

Sostenibilidad: enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento y conservación. Incluye las tres dimensiones como son lo social, lo económico y lo ambiental (Entorno turístico, 2019).

Norma técnica sectorial: se vuelven de carácter obligatorio para los prestadores de servicios turísticos en Colombia, por lo tanto, estos instrumentos impulsan el enfoque de desarrollo sostenible y de responsabilidad social en nuestro sector (Gerente.com,2019).

6. MARCO NORMATIVO

A continuación, se determinará los diferentes artículos, resoluciones, leyes, decretos que vinculan directa e indirectamente el ejercicio de la actividad turística comprometida con la agencia de viajes y turismo PromoAlquiler TRAVEL, donde se mostrará la reglamentación correspondiente que deberá atravesar la empresa turística para su correcto funcionamiento, impactando de manera positiva el factor calidad, responsabilidad y atención del servicio prestado en la agencia de viajes a los turistas o viajeros. Dicho reglamento es necesario para tomar medidas preventivas y correctivas en un momento determinado dentro de la empresa turística, pues las prácticas buscan beneficiar tanto la estructura organizacional como legal en su correcta documentación, de tal forma darles cumplimiento a estas; de acuerdo a la anterior información se nombrará la siguiente normatividad que aplica a PromoAlquiler TRAVEL:

Artículo 69 de la Ley 300 de 1996: Por el cual se promueve la creación de Unidades Sectoriales para cada uno de los subsectores del turismo.

Decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico, (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo): En el que se delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades. Con el fin de atender una demanda turística cada vez más exigente y mejor informada y dar respuesta a las necesidades de mejoramiento de la calidad de la oferta turística.

Ley 09 de 1979: Código Sanitario Nacional.

Ley 99 de 1993: Ley General Ambiental de Colombia.

Ley 397 de 1997: Ley General de Cultura.

Ley 1558 de 2012: Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 “Ley General de Turismo” y la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.

Resolución 0119 de 2002: Por la cual se fijan reglas para el cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos de la obligación contemplada en el Artículo 16 de la Ley 679 del 3 de agosto de 2001.

Ley 679 de 2001: Prevención contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso con menores de edad.

Decreto 53 de 2001: Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad de la agencia de viajes y se dictan otras disposiciones.

7. METODOLOGÍA


Para el cumplimiento de los objetivos propuestos en la documentación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS-ST-003 requisitos de sostenibilidad en agencia de viajes en la empresa turística PromoAlquiler TRAVEL se utilizaron las siguientes herramientas de obtención de datos:

- ✓ Consulta en las normas técnicas sectoriales para agencia de viajes operadora y alojamiento.
- ✓ Consulta páginas web oficiales de Ministerio Comercio, Industria y Turismo, FONTUR, ANATO.
- ✓ Información primaria y secundaria sobre turismo sostenible en Colombia, normatividad turística, reglamentación internacional, agencias de viajes en Colombia.
- ✓ Encuestas semi-estructuradas y estructuradas aplicadas a viajeros y turistas, donde se realizaron preguntas como: procedencia, destino final, estancia, nacionalidad, motivo de viaje, satisfacción de la atención al cliente.
- ✓ Práctica en campo en la agencia de viajes y turismo PromoAlquiler TRAVEL durante seis meses en el cargo de Practicante en el área administrativa.
- ✓ Base de datos agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL.
- ✓ Consulta constitución política aplicada al turismo.
- ✓ Análisis de información turística vieja vs información turística actualizada
- ✓ Investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas con el fin de detallar los aspectos necesarios que deben tener en cuenta las agencias de viajes para la documentación de la norma NTS- TS-003.
- ✓ Investigación aplicada en este caso busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas en el sector productivo. Con el propósito de plasmar una guía estructurada que facilite la adopción de los requisitos exigidos para la documentación de la misma.

8. CONTENIDO POR CAPITULOS

8.1 CAPITULO 1. Diagnosticar el cumplimiento de requisitos establecidos por la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS-ST003 en la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL.

Tabla 1: Check list formato maestro de documentos de la NTS-TS 003 PromoAlquiler TRAVEL.

	NTS-TS-003	FECHA	2019
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	VERSIÓN	001
	RESPONSABLE Gerente general	CÓDIGO	LMD001
NOMBRE DEL DOCUMENTO		CUMPLE SI / NO	
FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS		SI	
FORMATO MATRIZ DE REQUIITOS LEGALES		SI	
FORMATO LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES		SI	
FORMATO PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES		SI	
FORMATO MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS DE LA AGENCIA		SI	
IMPACTOS DE LA AGENCIA DE VIAJES PromoAlquiler TRAVEL		SI	
FORMATO POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE LA AGENCIA DE VIAJES		SI	
FORMATO PROGRAMA PATRIMONIO NATURAL-FAUNA Y FLORA		SI	
FORMATO PROGRAMA USO EFICIENTE DEL AGUA		SI	

FORMATO REGISTRO DEL CONSUMO DE ENERGÍA	SI
FORMATO PROGRAMA USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA	SI
FORMATO PROGRAMA GESTIÓN DE RESIDUOS	SI
FORMATO PROGRAMA SOCIOCULTURAL	SI
FORMATO PROGRAMA CAPACITACIÓN DE LAS COMUNIDADES LOCALES CÓDIGO DE CONDUCTA DE PREVENCIÓN DE LA ESCNNA	SI
FORMATO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SI
FORMATO PROGRAMA ECONÓMICO	SI
FORMATO PROGRAMA DE SEGURIDAD	SI
FORMATO DE REGISTRO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	SI
FORMATO DE PROCEDIMIENTO Y CONTROL	SI
FORMATO DE PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA	SI
FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD PARA COLABORADORES DE LA AGENCIA DE VIAJES PromoAlquiler TRAVEL	SI
FORMATO ACTA DE REUNIÓN	SI
FORMATO PROGRAMA DE SENSIBILIZACION	SI
FORMATO DE ANÁLISIS DEL IMPACTO DE COMPRAS	NO

Fuente: elaboración propia.

Dentro de los parámetros que exige la norma NTS-TS-003 requisitos de sostenibilidad se hace un Check list de los diferentes documentos necesarios que

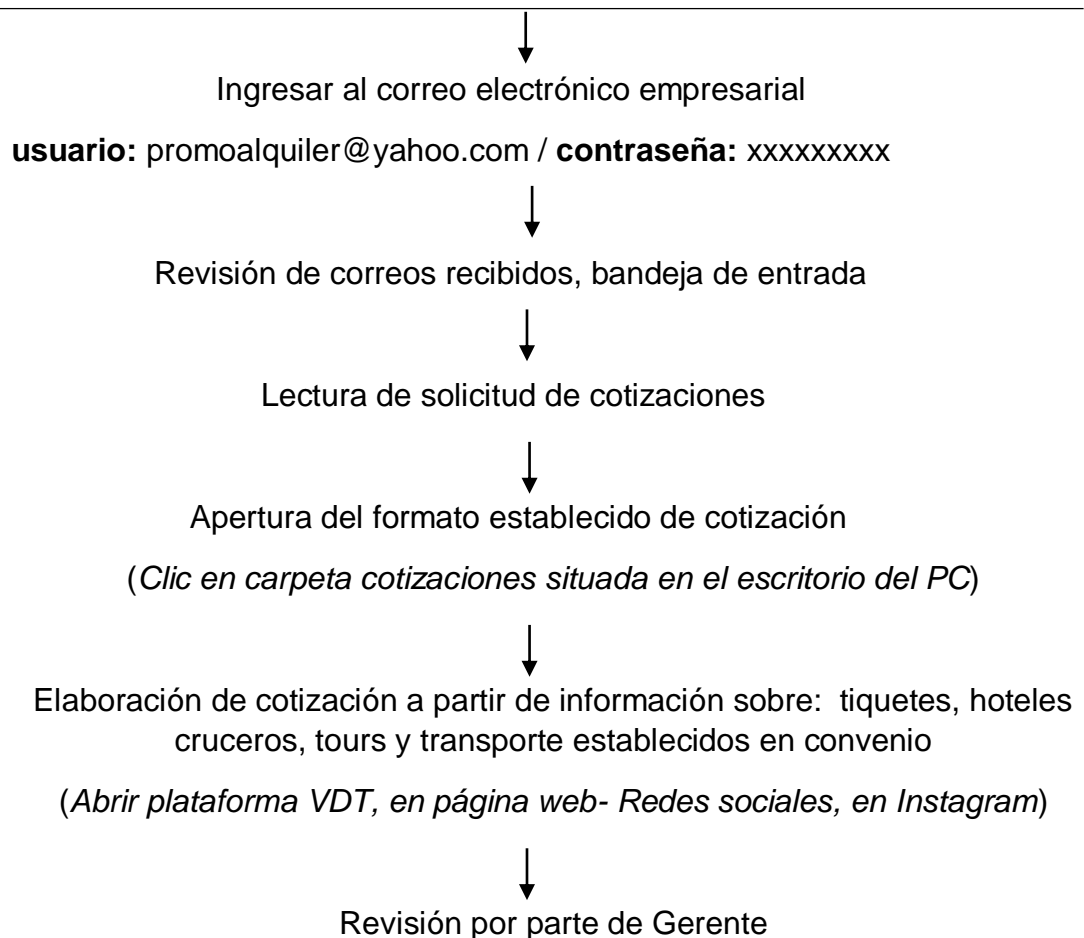
requiere la empresa turística PromoAlquiler TRAVEL, aquellos documentos que si cumplen están diligenciados y documentados, aquellos que no cumplen se deben realizar y documentar de tal forma obtener la certificación por el ente que lo exige (MinCIT).

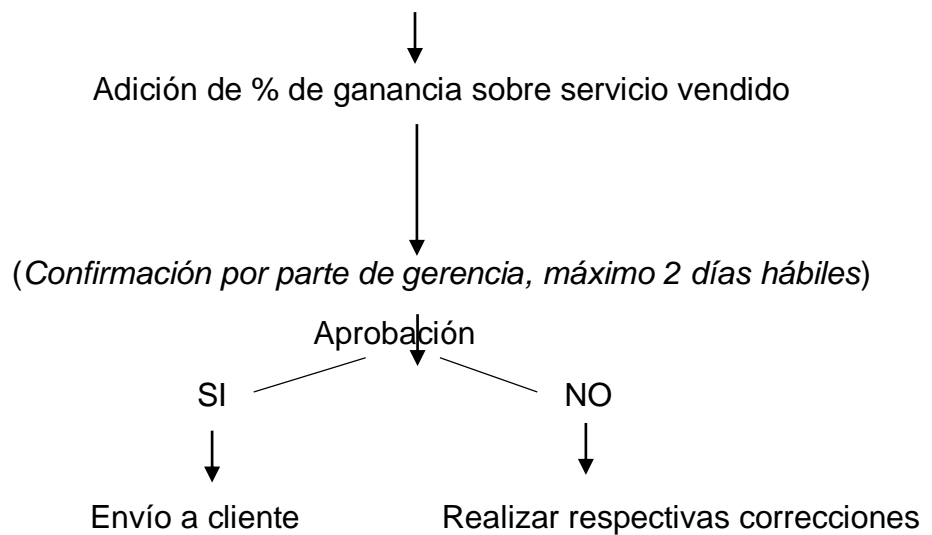
8.2 CAPITLO 2.

Analizar todas las actividades operativas de la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL con el fin de mapear procesos.

Ilustración 1: Mapa de procesos Agencia de viajes y turismo PromoAlquiler TRAVEL.

Cotización de tiquetes, hoteles, cruceros, tours y transporte privado.





Fuente: elaboración propia.

8.3 CAPITULO 3.

Documentar los procesos de sostenibilidad de la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL para el cumplimiento de la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS-ST-003 Agencias de viajes-requisitos de sostenibilidad.

NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS-003.

Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad

Ilustración 2: Logo agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL



Fuente: grupo PromoAlquiler TRAVEL.

1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

1.1 Reseña histórica

La empresa PromoAlquiler nace como respuesta a la alta demanda turística en la región cafetera. La agencia de viajes y turismo inicia operaciones en abril del año 2010.

Desde sus inicios, la agencia se caracteriza por contratar proveedores con alto compromiso social, cultural y ambiental. De tal forma generar alianzas estratégicas que beneficien tanto a la empresa, gremio turístico y visitantes, así como también generar un mínimo impacto negativo a los recursos naturales, sociales y culturales que se ofrecen dentro de nuestros servicios con experiencias trascendentales y vivenciales.

1.2. Gestión de manual de sostenibilidad

1.2.1 Objetivo del manual

La norma NTS-TS-003 establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que son aplicables a los siguientes tipos de agencias de viaje: viajes y turismo, mayoristas y operadoras.

1.2.2 Alcance del sistema

El sistema de gestión para la sostenibilidad, tiene como alcance: Cumplimiento de requisitos de sostenibilidad, establecidos en la norma NTS-TS003 teniendo en cuenta por ser una agencia de viaje PromoAlquiler TRAVEL que tiene como objeto social la representación de servicios relacionados con la venta de tiquetes aéreos tours, transporte privado, hoteles, cruceros, turismo receptivo, turismo internacional y la realización de todos aquellos otros actos complementarios del mismo objeto de razón social.

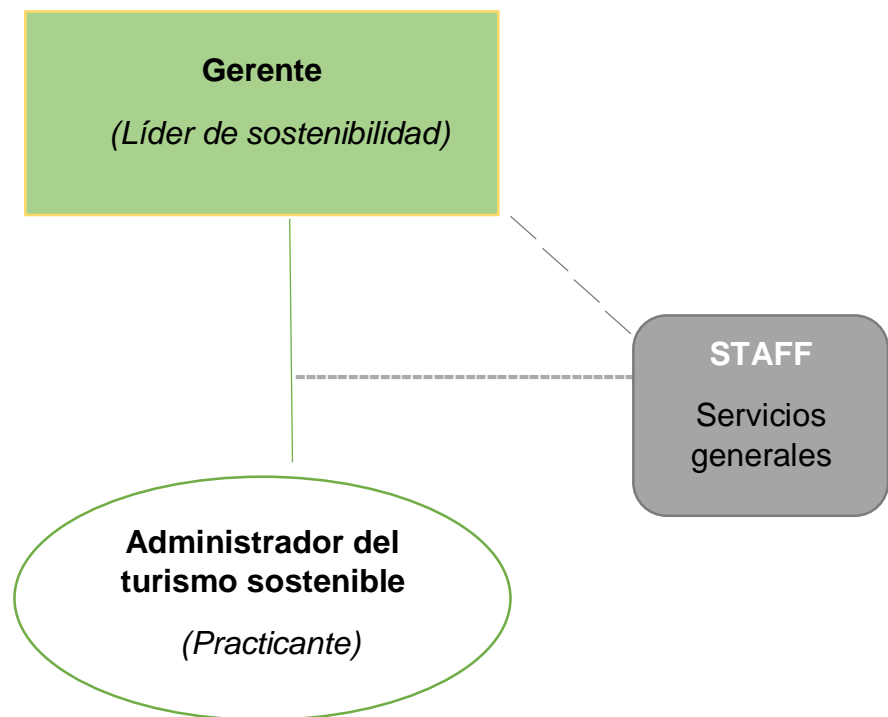
1.2.3 Control del manual

Cualquier empleado de la agencia o entidad externa que tenga algún tipo de vinculación con ésta, puede sugerir cambios o modificaciones al manual y sus anexos. En caso afirmativo debe someterse a revisión y aprobación, por parte del responsable y líder de la documentación del Sistema de Gestión de Sostenibilidad que es el Gerente Víctor Hugo Barros Ibáñez.

2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

2.1 Estructura organizacional

Ilustración 3: Estructura organizacional PromoAlquiler TRAVEL



Fuente: elaboración propia.

2.2 Misión

La Agencia de viajes PromoAlquiler ofrecerá tours, tiquetes aéreos, cruceros, hoteles y transporte privado en el marco del Paisaje Cultural Cafetero, brindando servicios experienciales y vivenciales junto con guías profesionales locales garantizando la calidad turística de nuestros servicios para la satisfacción del cliente o turista de carácter nacional e internacional.

2.3 Visión

Para el año 2023 la agencia de viajes y turismo PromoAlquiler TRAVEL trabajará en la minimización de los impactos ambientales, culturales y sociales que genera en los diferentes lugares que se ofrecen nuestros servicios turísticos, conservando el patrimonio natural y cultural de las comunidades locales, la mejora de nuestros procesos internos organizacionales, y la divulgación del turismo sostenible responsable en la actividad comercial.

2.4 Política de sostenibilidad

Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, y asumidos los principios adoptados específicamente en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003, la agencia de viajes y turismo PromoAlquiler TRAVEL se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades, mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto de nuestras instalaciones y actividades en los destinos que ofertamos en nuestro portafolio de servicios, así como optimizar la sostenibilidad de la empresa turística PromoAlquiler TRAVEL, mejorando su comportamiento con el entorno.

En ese mismo sentido, nuestra agencia de viajes y turismo PromoAlquiler TRAVEL ha adoptado la siguiente política de turismo sostenible, mediante la cual se compromete a cumplir los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003, que incluye, entre otros, los requerimientos legales que regulan los efectos generados por la actividad turística. Así mismo, nos comprometemos a motivar y capacitar a nuestro personal con acciones formativas y de concientización sobre los principios del turismo sostenible, a promover las buenas prácticas medioambientales en el entorno, participar en actividades externas, e informar tanto interna como externamente sobre los avances y actuaciones medioambientales de la empresa. Uno de nuestros principales objetivos es perfeccionar la gestión sostenible, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos

de la sostenibilidad: sociocultural, económico y ambiental, así como en la satisfacción del cliente. Para ello, se estandarizará los procesos y procedimientos de la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL para tal forma brindar un servicio oportuno y de calidad. Esta política de turismo sostenible se actualizará siempre que las circunstancias lo requieran, adoptando y publicando de forma visual a quien interese en caso de cambiar a nuevos objetivos de sostenibilidad.

Seleccionaremos proveedores, operadores y atractivos turísticos que cumplen los criterios de sostenibilidad establecidos por la legislación y las normas pertinentes en cada caso. Nuestro compromiso con el ambiente es imprescindible para medir los impactos de nuestras operaciones sobre el entorno natural, adaptando un sistema de gestión ambiental apto para contrarrestar los posibles efectos negativos y preservar la biodiversidad. Fomentaremos el ahorro energético e hídrico y la disminución de las emisiones, utilizando nuestros recursos con eficiencia y tratando responsablemente nuestros residuos y vertidos. También tenemos un compromiso social. Entendemos que nuestra actividad será sostenible si somos capaces de hacer una contribución a la reducción de las diferencias sociales, y a la disminución de la pobreza a través de oportunidades de crecimiento económico mutuo. Seremos sensibles a las necesidades sociales de nuestros empleados capacitándolos. En nuestro hostel nace la necesidad misma de brindar ayuda a turistas que muchas veces se encontraran con situaciones desconocidas en lugares y costumbres diferentes a lo habitual. Estamos comprometidos en la conservación del patrimonio cultural tangible e intangible de las comunidades en que operamos. La suma de todos estos compromisos es lo que permitirá que nuestro sector y nuestra actividad sean generadores de oportunidades y de riqueza para las personas y los pueblos, escuchando a nuestros grupos de interés y acercándonos a ellos, protegiendo el medioambiente y los recursos naturales, aportando valor para hacer menores las

diferencias sociales del mundo globalizado y conservando la diversidad y el patrimonio cultural.

2.5 valores corporativos

Constancia y disciplina: son valores empresariales que conllevan a la elaboración de proyectos exigentes, superación de obstáculos y trabajo arduo. A lo largo de la historia muchas empresas han crecido y marcado pauta en el contexto empresarial gracias a la constancia y disciplina que los trabajadores aportan y que, a su vez, es ejemplo de pasión y compromiso por el trabajo. En este sentido, los beneficios obtenidos son tanto para la empresa como para los trabajadores.

Responsabilidad laboral: la responsabilidad es un principio que debe ser aplicado por la empresa como institución y, por los trabajadores como integrantes de una empresa. La responsabilidad se puede apreciar a partir de la puntualidad, la disciplina, el cumplimiento de las labores asignadas, la integridad y la honestidad entre todos aquellos que trabajan en una misma empresa. La responsabilidad es una parte fundamental de la gestión empresarial, supone un orden y una serie de normativas a cumplir en beneficio de todas las personas que se relacionan con la empresa.

En este sentido, la responsabilidad empresarial también busca establecer cuáles contribuciones se pueden hacer en beneficio de la sociedad, la comunidad y el medio ambiente, de allí que se establezcan diversos proyectos con estas finalidades.

Empatía: es la capacidad de ponerte realmente en la posición del cliente y entender su frustración. Una vez que verdaderamente entendemos la frustración de nuestros clientes, los temores y agravios, podemos iniciar el proceso de entrega de una gran experiencia para ellos.

Comunicación clara y honesta: la comunicación empresarial debe ser transparente y honesta en todos los departamentos, con los proveedores y los clientes. La comunicación constante y clara es imprescindible para que los trabajadores, y demás personas relacionadas con la empresa, estén al tanto de los proyectos, los avances, los objetivos por alcanzar e, incluso, de los planes de expansión. De esta manera se evitan confusiones, disminuyen los errores y se incentiva al personal. Asimismo, la comunicación fortalece la cultura organizacional de la empresa e incentiva positivamente a los trabajadores.

Integridad laboral: es un valor que se caracteriza por anteponer la honestidad y el compromiso ante las responsabilidades laborales. De allí que en las empresas se deba hacer énfasis en la integridad de sus trabajadores, desde la cultura organizacional, para evitar estafas o daños a terceras personas.

La integridad se refleja a través del trabajo consecuente, responsable, honesto y auténtico que busca ser competitivo y de alta calidad.

2.6 Objetivos

2.6.1 Objetivo general

Difundir un compromiso informativo a favor de la sostenibilidad, creando una conciencia global del turismo sostenible, para con este mejorar la experiencia del turista y al mismo tiempo preservar, conservar y proteger el entorno de los destinos turísticos a ofrecer.

2.6.2 Objetivos específicos


- Ser leales a nuestra misión y visión, comprometidos con los recursos naturales, culturales y sociales para el crecimiento continuo de la empresa.
- Manejar precios accesibles para todos nuestros clientes, gestionando la relación entre calidad y precio de manera óptima.

- Mantener la información actualizada de la norma NTS-TS-003, de precios y servicios turísticos que se ofrecen en la empresa.
- Promover y difundir la exuberante riqueza natural y cultural que tiene nuestro país, de tal forma posicionar a Colombia como destino turístico en el mundo.

3. REQUISITOS DESOSTENIBILIDAD


Tablas de contenido

Tabla 2: Formato listado maestro de documentos

Formato listado maestro de documentos			
	NTS-TS 003	Fecha	20/10/2019
	LISTADO MAESTRO DE	Versión	1
	RESPONSABLE	Código	LMD-AV-PAT-001
	Victor Hugo Barros Ibañez		
NOMBRE DEL DOCUMENTO CÓDIGO			
FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS			LMD-AV-PAT
FORMATO MATRIZ DE REQUITOS LEGALES			MRL-AV-PAT
FORMATO LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES			LCRL-AV-PAT
FORMATO PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES			PIEARL-AV-PAT
FORMATO MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS DE LA AGENCIA DE VIAJES PromoAlquiler TRAVEL			MEI-AV-PAT
FORMATO POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE LA AGENCIA DE VIAJES PromoAlquiler TRAVEL			PTS-AV-PAT
FORMATO PROGRAMA PATRIMONIO NATURAL-FAUNA Y FLORA			PFF-AV-PAT
FORMATO PROGRAMA USO EFICIENTE DEL AGUA			PAUEA-AV-PAT
FORMATO REGISTRO DEL CONSUMO DE ENERGÍA			RCAYE-AV-PAT
FORMATO PROGRAMA USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA			PAUEE-AV-PAT
FORMATO PROGRAMA GESTIÓN DE RESIDUOS			PGR-AV-PAT
FORMATO PROGRAMA SOCIOCULTURAL			PS-AV-PAT
FORMATO PROGRAMA CAPACITACIÓN DE LAS COMUNIDADES LOCALES CÓDIGO DE CONDUCTA DE PREVENCIÓN DE LA ESCNNA			CCPESCNNA-AV-PAT
FORMATO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			ESDC-AV-PAT
FORMATO PROGRAMA ECONÓMICO			PE-AV-PAT
FORMATO PROGRAMA DE SEGURIDAD			PS-AV-PAT
FORMATO DE REGISTRO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			RARSE-AV-PAT
FORMATO DE PROCEDIMIENTO Y CONTROL			PMC-AV-PAT
FORMATO DE PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA			PCCAYE-AV-PAT
FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD PARA COLABORADORES DE LA AGENCIA DE VIAJES PromoAlquiler			FIAESC-AV-PAT
FORMATO ACTA DE REUNIÓN			AR-AV-PAT
FORMATO PROGRAMA DE SENSIBILIZACION			FPSI-AV-PAT
FORMATO DE ANÁLISIS DEL IMPACTO DE COMPRAS			FAIC-AV-PAT
Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez			

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3: Formato matriz de requisitos legales

Formato Matriz de requisitos legales				
	NTS-TS 003			Fecha 22/10/2019
	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES			Versió 1
	RESPONSABLE			Código MRL-AY-PAT-001
	Victor Hugo Barros Ibañez			
TEMA	TIPO	NÚMERO Y FECHA	AUTORIDAD	DISPOSICIÓN
Sostenibilidad	Resolución	3860 de 2015	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Para renovar el Registro Nacional de Turismo (RNT) en 2017 se debe implementar y autoevaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma técnica
Uso del suelo	Resolución	170 del 2009	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Se debe contar con aprobación de uso del suelo para la operación de agencia de viajes y turismo en el sector donde se encuentra ubicado el inmueble.
Sanitario Nacional.	Ley	09 de 1979:	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Se debe adquirir esta certificación para la obtención del registro sanitario.
Sanitario Nacional.	Ley	09 de 1979:	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Se debe adquirir esta certificación para la obtención del registro sanitario.
General ambiental de Colombia	Ley	39 de 1993	Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible	Cumplir con la reglamentación correspondiente a la ley.
General cultura de Colombia	Ley	397 de 1997	Ministerio de Cultura	Cumplir con la reglamentación correspondiente a la ley.
General de turismo de Colombia	Ley	1558 de 2012	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Cumplir con la ley general de turismo.
Reglas de cumplimiento de prestadores de servicios turísticos	Resolución	0119 de 2002	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Cumplir con la reglamentación correspondiente a la resolución.

Prevención contra la ESCNNA	Ley	673 de 2001	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Para renovar el RNT es necesario divulgar y darle a conocer a los clientes de manera visual en el establecimiento la conducta de ESCNNA.
Actividades de las agencias de viajes	Decreto	53 de 2001	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Cumplir con la reglamentación correspondiente al decreto.
General de turismo	Ley	300 de 1936	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Renovar el RNT cada año.
Código disciplinario único	Ley	200 de 1935	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Cumplir con los parámetros de ley vigente en cuestión de RM (registro mercantil).
Formalización y generación de empleo	Ley	1429 de 2010	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Cumplir con los parámetros que exige la ley en cuestión del RM (registro mercantil).
Revisada y aprobada (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de las Alper - Victor Hugo Barros Ibañez				

Fuente: elaboración propia.


Tabla 4: Formato de identificación de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales

Formato de identificación de identificación , evaluación y actualización de requisitos legales			
	NTS-TS 003	Fecha	22/10/2019
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Versión	1
	RESPONSABLE	Código	PIEARL-AV-PAT-001
	Victor Hhugo Barros Ibañez		
OBJETIVO: garantizar que los requisitos legales de la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL, van a estar siempre identificados y actualizados con la normatividad vigente, en materia ambiental, económica, cultural y turística.			
1. Identificación de legislación.			
La gerencia debe identificar los requisitos legales aplicables a las agencias de viaje, definidos por las autoridades competentes, en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.			
2. Las fuentes para identificar los requisitos turísticos son: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.			
Las alcaldías.			
Los entes de turismo de las ciudades y municipios (Instituto Distrital de Turismo, Dirección de Turismo, Secretarías de Cultura y Turismo, otros). Constitución Política de Colombia.			
Ley General de Turismo.			

3. Las fuentes para identificar los requisitos medioambientales son: Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
Secretarías de Salud.
Secretarías de Ambiente.
4. Las fuentes para identificar los requisitos culturales son: Instituciones educativas.
Ministerio de Cultura.
Secretarías de Cultura.
Gestores culturales.
5. Las fuentes para identificar los requisitos económicos son: Ministerio u oficinas de trabajo.
Banco de la República.
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
6. Las fuentes para identificar los requisitos laborales son: Ministerio u oficinas de trabajo.
Servicio público de empleo.
7. La gerencia debe estar consultando constantemente las diferentes fuentes de generación de requisitos, para identificar cambios y actualizaciones que afecten a la agencia de viajes.
8. La gerencia debe propender por el cumplimiento de la legislación vigente, al igual que por denunciar las irregularidades en su cumplimiento, especialmente las que atenten contra el patrimonio cultural, natural y la integridad social.
Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez

Fuente. elaboración propia.


Tabla 5. Formato matriz de evaluación de impactos

Formato matriz de evaluación de impactos				
Código: MEI-AY-				
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS				
Eje	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AFECTEN LA SOSTENIBILIDAD	Valoración	Prioridad de actuación	Actuación
Ambiental	Patrimonio natural	1	ALTA	Difusión de material con información que contribuya a sensibilizar y concientizar a los turistas sobre los destinos ofertados por la agencia de viajes.
	Uso eficiente del agua	1	ALTA	Aplicar prácticas de uso eficiente del agua en el aseo de la oficina de la agencia de viajes, así como en el uso de lavado de colaboradores y clientes.
	Uso eficiente de la energía	1	ALTA	Priorizar el uso de luces led y establecer horarios de control de equipo, como computadores e impresoras.
	Gestión de residuos	1	ALTA	Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.
	Material publicitario	1	ALTA	La agencia de viajes debe imprimir no menos del cincuenta por ciento de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

Socio Cultural	Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual de menores de edad, y denunciar los casos según la legislación vigente	2	MEDIA	Diseño y publicación de un código de conducta donde se demuestre el compromiso de la agencia de viajes frente a la prevención de la explotación sexual y comercial de niñas, niños y adolescentes (ESCNNA).
	Patrimonio cultural	1	ALTA	Difundir, a través de folletos o videos, información sobre el patrimonio cultural de los destinos a visitar.
Económico	Contratación y generación de empleo	1	ALTA	Priorizar la contratación de mano de obra local.
	Capacitación de las comunidades locales	3	BAJA	Promover instancias de capacitación y desarrollo dirigido a los habitantes.
	Beneficios indirectos	3	BAJA	comerciales u operacionales con empresas en los destinos
Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez				

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6: Formato política de turismo sostenible

Formato política de turismo sostenible				
	NTS-TS 003		Fecha	22/10/2019
	POLITICA DE TURISMO SOSTENIBLE		Versión	1
	RESPONSABLE		Código	PTS-AV-PAT-001
	Victor Hugo Barros Ibañez			
<p>Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, y asumidos los principios adoptados específicamente en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003, la agencia de viajes y turismo PromoAlquiler TRAVEL se compromete a llevar a cabo una gestión sostenible de sus actividades, mediante la adopción de compromisos orientados a prevenir, eliminar o reducir el impacto de nuestras instalaciones y actividades en los destinos que ofertamos en nuestro portafolio de servicios, así como optimizar la sostenibilidad de la empresa turística PromoAlquiler TRAVEL, mejorando su comportamiento con el entorno.</p> <p>En ese mismo sentido, nuestra agencia de viajes y turismo PromoAlquiler TRAVEL ha adoptado la siguiente política de turismo sostenible, mediante la cual se compromete a cumplir los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 003, que incluye, entre otros, los requerimientos legales que regulan los efectos generados por la actividad turística. Así mismo, nos comprometemos a motivar y capacitar a nuestro personal con acciones formativas y de concientización sobre los principios del turismo sostenible, a promover las buenas prácticas medioambientales en el entorno, participar en actividades externas, e informar tanto interna como externamente sobre los avances y actuaciones medioambientales de la empresa. Uno de nuestros principales objetivos es perfeccionar la gestión sostenible, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: sociocultural, económico y ambiental, así como en la satisfacción del cliente. Para ello, se estandarizará los procesos y procedimientos de la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL para tal forma brindar un servicio oportuno y de calidad. Esta política de turismo sostenible se actualizará siempre que las circunstancias lo requieran, adoptando y publicando de forma visual a quien interese en caso de cambiar</p>				

<p>a nuevos objetivos de sostenibilidad.</p> <p>Seleccionaremos proveedores, operadores y atractivos turísticos que cumplen los criterios de sostenibilidad establecidos por la legislación y las normas pertinentes en cada caso. Nuestro compromiso con el ambiente es imprescindible para medir los impactos de nuestras operaciones sobre el entorno natural, adaptando un sistema de gestión ambiental apto para contrarrestar los posibles efectos negativos y preservar la biodiversidad. Fomentaremos el ahorro energético e hídrico y la disminución de las emisiones, utilizando nuestros recursos con eficiencia y tratando responsablemente nuestros residuos y vertidos. También tenemos un compromiso social. Entendemos que nuestra actividad será sostenible si somos capaces de hacer una contribución a la reducción de las diferencias sociales, y a la disminución de la pobreza a través de oportunidades de crecimiento económico mutuo. Seremos sensibles a las necesidades sociales de nuestros empleados capacitándolos.</p> <p>En nuestro hostel nace la necesidad</p> <p>misma de brindar ayuda a turistas que muchas veces se encontraran con situaciones desconocidas en lugares y costumbres diferentes a lo habitual. Estamos comprometidos en la conservación del patrimonio cultural tangible e intangible de las comunidades en que operamos. La suma de todos estos compromisos es lo que permitirá que nuestro sector y nuestra actividad sean generadores de oportunidades y de riqueza para las personas y los pueblos, escuchando a nuestros grupos de interés y acercándonos a ellos, protegiendo el medioambiente y los recursos naturales, aportando valor para hacer menores las diferencias sociales del mundo globalizado y conservando la diversidad y el patrimonio cultural.</p>					
Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez					

Fuente: elaboración propia.


Tabla 7: Formato programa natural-fauna y flora

Formato programa natural-fauna y flora						
		NTS-TS 003			Fecha	22/10/2019
		PROGRAMA DE FAUNA Y FLORA			Versión	1
		RESPONSABLE			Código	PFF-AY-PFF-001
		Victor Hugo Barros Ibañez				
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
Clasificar taxonómicamente las plantas nativas, endémicas y naturalizadas de los destinos a visitar	Administración	1/01/2020	Internet, computador	Humano	Sensibilizar a los turistas	
Informe a los turistas que en el Código Penal colombiano se establecen penas de hasta 90 meses de cárcel y multas hasta de 15.000 salarios mínimos, para quienes incurran en el delito de tráfico ilegal de flora y fauna silvestres	Administración	1/01/2020	Internet, computador, correo electrónico	Humano	Sensibilizar a los turistas	
Informe a los turistas que deben denunciar a vendedores de flora y fauna ilegal en los destinos visitados.	Gerente general	1/01/2020	Volantes y folletos	Material	Sensibilizar a los turistas	

Clasificar taxonómicamente la fauna silvestre y nativa, endémicas y especies naturalizadas de los destinos a visitar	Administración	1/01/2020	Internet, computador	Humano	Sensibilizar a los turistas
Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez					

Fuente: elaboración propia.


Tabla 8: Formato programa de ahorro y uso eficiente del agua

Formato programa de ahorro y uso eficiente del agua					
		NTS-TS 003		Fecha	22/10/2019
		PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA		Versión	1
		RESPONSABLE		Código	PAUEA-AY-PAUEA-001
		Victor Hugo Barros Ibañez			
ACCIONES	RESPONSAB	PLAZO	MEDIOS	RECURS	OBJETIVO
Asegurarse de que los grifos estén bien cerrados. Para ello se debe sensibilizar a los clientes y empleados sobre la importancia de cerrar el grifo cuando hagan uso del baño	Administrador Operativo	1/01/2020	Identificación de cada uno de los puntos de salida de agua	Humano	Evitar pérdida por goteo de hasta veinte litros de agua al día
Realizar campaña de sensibilización al equipo de colaboradores, en procura de ahorrar agua en los aparatos sanitarios y griferías; extienda esta acción a clientes, en caso de que en las instalaciones de la agencia de viajes se cuente con el servicio sanitario para ellos.	Gerente general	1/01/2020	Internet, computador, ayuda audiovisual videobean	Humano	Sensibilizar a los colaboradores y clientes que utilizan los grifos y sanitarios de la agencia de viajes

Minimizar la descarga en servicios y sanitarios con sistemas de contrapeso	Administrador Operativo	1/01/2020	Identificación de sanitarios	Msterial	Minimizar el consumo de agua en sanitarios
Realizar una revisión y mantenimiento a las griferías y aparatos sanitarios.	Gerente general	1/01/2020	Identificación de salida de cada uno de los puntos de salida de agua	Humano	Identificar posibles fugas en griferías y sanitarios.
Revisada y aprobada (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de las Alpas)-Victor Hugo Barral Ibañez					


Fuente: elaboración propia.

Tabla 9: Formato registro del consumo de energía

Formato registro del consumo de energía											
			NTS-TS 003				Fecha		20/10/2019		
			REGISTRO DEL CONSUMO DE ENERGÍA				Versión		1		
			RESPONSABLE				Programa		RCAYE-001		
			Victor Hugo Barros Ibañez				Criterio		Energía		
Código		RCAYE-AV-PAT-001									
FECHA		Lector de KW	Diferencia mes anterior KW	Comportamiento		Dispositivo de ahorro en oficinas				OBSERVACIONES	Responsable
Mes	Año			Aumentó	Disminuyó	Bombillos ahorradores	Luz natural	Equipos fuera de uso desconectados	Uso eficiente del aire acondicionado		
Agosto	2019	212	-	-	-	-	x	-	-		Administrador O.
Septiembre	2019	218	6	x	-	x	x	-	-	Implementación de la norma	Administrador O.
Octubre	2019										Administrador O.
Noviembre	2019										Administrador O.
Diciembre	2019										Administrador O.
Enero	2020										Administrador O.
Febrero	2020										Administrador O.
Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez											


Fuente: elaboración propia.

Tabla 10: Formato programa de ahorro y uso eficiente de energía

Formato programa de ahorro y uso eficiente de energía						
		NTS-TS 003			Fecha	22/10/2019
		PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGÍA			Versión	1
		RESPONSABLE			Código	PAUEE-AY-PAUE-001
		Victor Hugo Barros Ibañez				
ACCIONES	RESPONSAB	PLAZO	MEDIOS	RECURS	OBJETIVO	
Compra de portátiles en vez de computadores de escritorio	Gerente general	1/01/2020	Identificación de marcas ahorradoras de energía en computadores	Humano, técnico, económico	Ahorro de energía hasta de un quince por ciento, ya que los portátiles utilizan de forma más eficiente la energía que los equipos de escritorio	
Organizar la oficina de la agencia de viajes de modo que se aproveche la luz natural.	Gerente general	5/11/2019	Identificación de lugares ideales donde llega la luz natural	Humano	Ahorro de energía hasta en un 20% al día ya que se evitara encender bombillas Led.	
Incluya en el plan de capacitación una sensibilización sobre la importancia y procesos para el ahorro de energía.	Gerente general	5/11/2019	Internet, computador, ayuda videobean	Humano	Sensibilizar a los colaboradores de la agencia de viajes y turismo	
Lleve registros del consumo de energía.	Administrador Operativo	5/08/2019	Identificar el recibo de energía y registrar el consumo	Humano	Llevar registro de recibo de energía para deducir si se consumió más o menos K/W respecto al mes anterior	
Revisada y aprobada (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de las Alpas) -Victor Hugo Barros Ibañez						


Fuente: elaboración propia.

Tabla 11: Formato programa de gestión de residuos-mateiral publicitario

Formato programa de gestión de residuos-mateiral publicitario						
		NTS-TS 003			Fecha	22/10/2019
		PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS-MATERIAL PUBLICITARIO			Versión	1
		RESPONSABLE			Código	PAUEE-AV-PAT-001
		Victor Hugo Barros Ibañez				
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
Impresión en papel reciclable de material informativo y reciclado	Administrador Operativo	5/11/2019	Identificar el papel utilizado de material publicitario, clasificarlo y reciclarlo	Humano	Reducción por debajo del cincuenta por ciento de las impresiones informativas y publicitarias en papel nuevo	
Selección de imprentas que cuenten con materia prima en papel reciclado	Administrador Operativo	5/11/2019	Identificar material impreso y reciclarlo	Humano	Incremento del cincuenta por ciento de las impresiones informativas y publicitarias en papel reciclado	
Utilice medios de comunicación digital para reducir el uso de impresoras y fax.	Administrador Operativo	5/11/2019	Utilizar página web, redes sociales	Humano, técnico	Disminución de hasta un 30 por ciento de las impresiones informativas y publicitarias	
Informar al personal sobre el tipo de residuos que genera la empresa, y capacitar y sensibilizar sobre la importancia y las acciones de manejo de los residuos.	Gerente general	20/10/2019	Internet, computadora, ayuda audiovisual.	Humano, técnico.	Sensibilizar a los colaboradores de la agencia de viajes y turismo	
Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez						


Fuente: elaboración propia.

Tabla 12: Formato programa sociocultural

Formato programa sociocultural					
	NTS-TS 003			Fecha	22/10/2019
	PROGRAMA SOCIOCULTURAL			Versión	1
	RESPONSABLE			Código	PS-AV-PAT-001
	Victor Hugo Barros Ibañez				
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS	RECURSO	OBJETIVO
Adjuntar o incluir en el material publicitario que se envía a los clientes el Código de Conducta (Ley 1336 de 2009), el cual contiene los compromisos mínimos que deben asumir todos los prestadores de servicios turísticos	Administrador Operativo	25/10/2019	Internet, correo electrónico, computador	Humano	Protección de los bienes culturales del destino turístico
Difundir entre el personal interno y visitantes la legislación referente a comunidades protegidas y el patrimonio de los destinos turísticos ofertados por la agencia de viajes	Gerente general	5/11/2019	Internet, computador, volantes	Humano, técnico, material.	Consientizar a colaboradores y clientes la legislación que protege a las comunidades, bienes y patrimonio cultural de los destinos turísticos
Difundir el plan de capacitación de programa sociocultural, su importancia y sensibilización a los clientes	Gerente general	5/11/2019	Utilizar computador, internet, ayuda audiovisual, folletos.	Humano, técnico, material.	Sensibilizar al personal de la empresa y clientes sobre la importancia de los bienes culturales, patrimonio cultural y patrimonio de la humanidad
Informar al personal sobre el tipo de residuos que genera la empresa, y capacitar y sensibilizar sobre la importancia y las acciones de manejo de los	Gerente general	20/10/2019	Internet, computador, ayuda audiovisual.	Humano, técnico.	Sensibilizar a los colaboradores de la agencia de viajes y turismo
Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez					


Fuente: elaboración propia.

**Tabla 13: Formato programa capacitación de las comunidades locales
código de conducta de prevención de la ESCNNA**

Formato programa capacitación de las comunidades locales código de conducta de prevención de la ESCNNA				
	NTS-TS 003		Fecha	22/10/2019
	CÓDIGO DE CONDUCTA, PREVENCIÓN ESCNNA		Versión	1
	RESPONSABLE		Código	CCPESCNNA- AV-PAT-001
	Victor Hugo Barros Ibañez			
<p>De acuerdo con lo establecido en la Ley 679 del 3 de agosto de 2001, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase, relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades de explotación sexual de menores de edad. El incumplimiento de lo anterior podría generar responsabilidad de tipo penal y administrativo.</p> <p>Política de prevención de la explotación infantil</p> <p>PromoAlquiler TRAVEL, está comprometido con la prevención de la explotación y el abuso sexual de menores de edad asociada al turismo, por lo tanto desarrollamos las siguientes actividades de prevención:</p> <ul style="list-style-type: none">-Se informa al cliente que en nuestras instalaciones se aplica el art. 16 de la Ley 679 de agosto 03 de 2001, para protección a menores de edad, de la explotación sexual.-Solicitar información a los clientes y acompañantes de menores de edad acerca de su documento de identidad: pasaporte si es extranjero y cédula de ciudadanía si es nacional.-Realizar campañas locales para la prevención y erradicación de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes, asociadas a viajes y turismo.-Por ningún motivo los empleados, ni proveedores, podrán promocionar u ofrecer paquetes turísticos, sitios, imágenes, textos, publicidad, video, ni ningún medio donde se muestren actividades sexuales con menores de edad.-Capacitar y sensibilizar constantemente a empleados, proveedores, clientes, guías y agencias externas.-Informar a los turistas sobre la Ley 679 del 3 de agosto de 2001 y las instituciones e instrumentos en las que se pueden efectuar las denuncias de casos de ESCNNA que se evidencien. Eso se debe hacer antes, durante y después del paquete turístico.				
Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez				


Fuente: elaboración propia.

Tabla 14: Formato satisfacción del cliente

Formato satisfacción del cliente			
	NTS-TS 003		Fecha
	ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		Versión
	RESPONSABLE		Código
	Administración		
ESDC-AV-PAT-001			
PREGUNTAS			
Indiquenos aproximadamente ¿Cuántos viajes realiza usted al año?			
¿Cuál fue el medio por el que localizaste nuestros servicios?			
¿El Administrador Operativo fue amable y servicial?			
¿El Administrador Operativo fue profesional? Si o no			
¿El agente de ventas fue profesional? Si o no			
¿Con qué frecuencia ha utilizado los servicios de una agencia de viajes?			
¿Con qué frecuencia viaja al extranjero cada año?			
¿Que tanto nos recomendarías?			
¿Por qué nos escogiste entre otras agencias de viajes?			
¿Qué es lo que más valora a la hora de elegir una agencia de viajes frente a otras? <i>(marque con una X tantas opciones como considere oportuno)</i> Cadena de valor que ofrece la agencia de viajes Variedad de servicios ofertados Variedad de servicios ofertados Precio Garantía Regalos promocionales Experiencias anteriores Servicio de atención al cliente Otro (por favor, especifique).....			
Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez			

Fuente: elaboración propia.

Tabla 15: Formato programa económico

Formato programa económico					
		NTS-TS 003		Fecha	22/10/2019
		PROGRAMA ECONÓMICO		Versión	1
		RESPONSABLE		Código	PE-AV-PAT-001
		Victor Hugo Barros Ibañez			
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Colaborar en actividades formativas con colegios o centros educativos mediante visitas de estudiantes, oferta de prácticas	Gerente general	30/10/2019	Internet, correo electrónico, computador, ayuda videobean	Humano, técnico, material.	Promoveer oferta de prácticas laborales de tal forma impulsar las actividades formativas en centros educativos enfocados en turismo
Contratar residentes locales, en diferentes líneas de responsabilidad, en las rutas y paquetes turísticos ofertados por la agencia de viajes	Gerente general	5/11/2019	Internet, computador, cuña radial	Humano, técnico, tecnológico, material.	Emplear residentes local de tal forma impulsar la economía en la región y destinos a ofertar
Articulación de guías turísticos	Gerente general	5/11/2019	Formato de registro	Humano	Incluir a los guías turísticos locales en la prestación de los servicios en los destinos turísticos vendidos
Promover y articular los servicios u/o productos turísticos a la cadena de valor turística existente en el destino	Gerente general	20/10/2019	Internet, computaodr, ayuda audiovidual, redes sociales, página web	Humano, técnico.	Incluir los servicios u/o productos turísticos con cadena de valor agregado
Incluir en el plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los turistas	Gerente general	25/10/2019	Internet, correo electrónico, computador, ayuda videobean	Humano, tecnico, tecnológico	Sensibilizar a colaboradores de la agencia de viajes y turistas
Capacitar a las comunidades de los destino que opera	Gerente general	5/12/2019	Internet, folletos, ayuda videobean, folletos	Humano, técnico, material.	Capacitar a la comunidad local para la atención sostenible de los turistas en su territorio y aprovechamiento de la actividad económica
Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez					


Fuente: elaboración propia.

Tabla 16: Formato programa de seguridad

Formato programa de seguridad						
		NTS-TS 003			Fecha	22/10/2019
		PROGRAMA DE SEGURIDAD			Versión	1
		RESPONSABLE			Código	PS-AV-PAT-001
		Victor Hugo Barros Ibañez				
ACCIONES	RESPONSAB	PLAZO	MEDIOS	RECURSO	OBJETIVO	
Inclusión de seguros de viajes y asistencia médica en todos los paquetes ofertados	Administrador Operativo	30/10/2019	Formato de registro	Humano	Todos los paquetes turísticos ofertados con seguros de viaje y asistencia médica	
Proveedores con programas de seguridad y emergencias comprobados	Gerente general	30/11/2019	Formato de registro	Humano	Garantizar asistencia médica y seguro de vida en caso de un siniestro que se presente en los servicios prestados por el proveedor	
Capacitar para garantizar la seguridad de los clientes y empleados en las instalaciones de la agencia de viajes	Gerente general	25/11/2019	Internet, computador, ayuda videobean, volantes y folletos.	Humano, técnico, material.	Minimizar los riesgos y prevención de caídas, accidentes con personas internas y externas a la agencia de viajes	
Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez						


Fuente: elaboración propia.

Tabla 17: Formato de registro de acciones de responsabilidad social empresarial

Formato de registro de acciones de responsabilidad social empresarial				
	NTS-TS 003		Fecha	22/10/2019
	REGISTRO DE ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL		Versión	1
	RESPONSABLE		Código	RARSE-AY-PAT-001
	Victor Hugo Barros Ibañez			
ACCIÓN REALIZADA	CELEBRACION DEL DIA CULTURAL			
FECHA DE REALIZACIÓN	XX DE XXX	RESPONSABLE	Dirección/animación/Etcótera	
ENTIDADES INVOLUCRADAS/COLABORADORAS	Asociación folclórica "X", como agrupación invitada, En colaboración con el establecimiento gastronómico "Y".			
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN REALIZADA	Se realizó una muestra gastronómica para clientes a base de productos típicos. Se amenizó el almuerzo con la actuación del Grupo Folclórico "X". Se ofreció la posibilidad de ofrecer productos típicos de la gastronomía a clientes, dentro del paquete vendido.			
EVIDENCIA 1				
Fotos de la acción/evento, dirección web en la que se puedan ver evidencias al respecto, comunicado enviado confirmando evento, nota de prensa que narre la acción, etcótera.				
EVIDENCIA 2				
Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez				


Fuente: elaboración propia.

Tabla 18: Formato procedimiento de monitoreo y control

Formato procedimiento de monitoreo y control			
	NTS-TS 003	Fecha	22/10/2019
	PROCEDIMIENTO DE MONITOREO Y CONTROL	Versión	1
	RESPONSABLE	Código	PMC-AV-PAT-001
	Victor Hugo Barros Ibañez		
<p>1. OBJETIVO: efectuar el debido seguimiento, medición y control de los diferentes programas de sostenibilidad, en tema ambiental, sociocultural y económico.. Asignado- Lider de sostenibilidad</p>			
<p>2.ALCANCE: este procedimiento es aplicable al monitoreo y seguimiento del sistema de gestión de la sostenibilidad de la agencia de viajes.</p>			
<p>3.DEFINICIONES: Seguimiento: supervisión del comportamiento de las mediciones en un periodo. Medición: proceso que consiste en estimar el resultado de cierta estrategia durante un periodo determinado. Control: cualquier empleado de la agencia o entidad externa que tenga algún tipo de vinculación con ésta, puede sugerir cambios o modificaciones al manual y sus anexos. En caso afirmativo debe someterse a revisión y aprobación, por parte del responsable de la documentación del Sistema de Gestión Sostenible</p>			
<p>4.RESPONSABLE El responsable del procedimiento es la gerencia.</p>			
<p>5.DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO 5.1 Monitoreo y seguimiento de programas Es responsabilidad de la gerencia de la agencia de viajes hacer monitoreo de los programas establecidos en la agencia, para confirmar que las actividades definidas en ellos se están llevando a cabo. Este monitoreo lo realizará periódicamente una vez cada mes, y deberá confirmar la realización de las actividades descritas en los programas visitando las áreas objeto del programa. Deberá generar un acta del monitoreo. El seguimiento de los programas lo debe efectuar la gerencia una vez cada tres meses, asegurándose de que las actividades de todos los programas se llevan a cabo. En caso de encontrar que un programa no se está desarrollando, deberá tomar la alternativa necesaria para asegurar su ejecución. 5.2 Monitoreo y seguimiento de los objetivos y metas Es responsabilidad de la gerencia de la agencia de viajes hacer monitoreo y seguimiento mensual de las metas propuestas, y determinar cuales se están cumpliendo.</p>			
<p>Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez</p>			

Fuente: elaboración propia.

Tabla 19: Formato procedimiento y control de consumo de agua y energía

Formato procedimiento y control de consumo de agua y energía			
	NTS-TS 003	Fecha	22/10/2019
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA	Versión	1
	RESPONSABLE	Program	PCCAE-001
	Victor Hugo Barros Ibañez	Criterio	Agua y Energía
		Código	PCCAYE-AV-PAT-001
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SUPERVISA	
Acceder al formato de registro de agua y energía que se encuentra en la oficina de administración	Administrador operativo	Lider de sostenibilidad	
Diligenciar los datos correspondientes (Hora, Fecha, Realizado por) del formato de registro	Administrador operativo	Lider de sostenibilidad	
Ahorrar energía usando menos el aire acondicionado, con horarios establecidos según las horas de apertura al público	Administrador operativo	Lider de sostenibilidad	
Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez			


Fuente: elaboración propia.

Tabla 20: Formato de identificación de aspectos de sostenibilidad para colaboradores de la agencia de viajes PromoAlquilerTRAVEL

Formato de identificación de aspectos de sostenibilidad para colaboradores de la agencia de viajes				
	NTS-TS 003		Fecha	22/10/2019
	Formato de identificación de aspectos e impactos de sostenibilidad para colaboradores de la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL		Versión	1
	RESPONSABLE		Programa	FIAESC-001
	Victor Hugo Barros Ibañez		Código	FIAESC-AV-PAT-001
Aspecto	Cargo	Función	Responsabilidad	
Conumo de agua	Administrador O	Atención al cliente	Hacer uso adecuado de las instalaciones de la empresa	
Consumo energía	Administrador O	Atención al cliente	Hacer uso adecuado de las instalaciones de la empresa	
Generación de residuos	Administrador O	Atención al cliente	Ubicar los residuos en los recipientes que correspondan según la guía de manejo de residuos	
Mantenimiento de equipo de cómputo	Oficios varios	Atención al cliente	Hacer uso adecuado del equipo de cómputo, desenchufar equipos que no se estén usando y contatar personal para el mantenimiento preventivo y correctivo de quipos	
Consumo energía	Gerente general	Gerencia y planificación	Hacer uso adecuado de las instalaciones de la empresa	
Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez				

Fuente: elaboración propia.

Tabla 21: Formato acta de reunión

Formato acta de reunión			
	NTS-TS 003	Fecha	22/10/2019
	ACTA DE REUNIÓN	Versión	1
	RESPONSABLE	Código	AR-AV-PAT-001
	Victor Hugo Barros Ibañez		
ACTA No. 001		ASISTENTES:	
FECHA:		Victor Hugo Barros Ibañez-Líder de sostenibilidad	
HORA:		Mateo Carvajal Segura-Administrador Operativo	
LUGAR:		INVITADOS:	
ORDEN DEL DIA: 1. Llamado a lista y verificación del quórum. 2. Lectura y aprobación del acta anterior. 3. Temas a tratar: Nombramiento del líder de sostenibilidad.- Victor Hugo Barros Ibañez Definición de responsabilidad, deberes de los cargos en el sistema de gestión de sostenibilidad turística. 4. Otros.			
DESARROLLO			
Se presenta el líder de gestión de sostenibilidad, quien será el responsable de la implementación de la norma técnica sectorial NTS-TS-003, quien cuenta con autonomía y autoridad para liderar el proceso.			
TAREA	RESPONSABLE (S)	FECHA	
Aplicar la NTS-TS-003 correspondiente a los requisitos necesarios para su debido cumplimiento	Administrador O	Septiembre del 2019	
Supervisar los procesos y procedimientos realizados por el administrador operativo	Gerente general	Septiembre del 2019	
Limpieza áreas y equipo de cómputo de la agencia de viajes	Oficios Varios	Septiembre del 2019	
Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez			

Fuente: elaboración propia.

Tabla 22: Formato de sensibilización e información

Formato programa de sensibilización e información				
	NTS-TS 003		Fecha	22/10/2019
	FORMATO DE PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN		Versión	1
	RESPONSABLE		Código	FPSI-AV-PAT-001
	Victor Hugo Barros Ibañez			
ÁREA DE INFORMACIÓN	TEMA DE INFORMACIÓN		PARTICIPANTES	
Todo el personal de la agencia de viajes	Sostenibilidad de la política de sostenibilidad		Todos	
Ventas	Sociocultural		Administrador operativo	
Recepcion	Ambiental- consumo agua y energía		Administrador operativo	
Todo el personal de la agencia de viajes	Ambiental- Material Publicitario		Todos	
Todo el personal de la agencia de viajes	Ambiental- Manejo de residuos sólidos		Todos	
Todo el personal de la agencia de viajes	Sociocultural- PREVENCIÓN ESCNNA		Todos	
Evidencias de sensibilización: fotos, videos. Lista de asistencia...				
	NTS-TS 003		Fecha	22/10/2019
	FORMATO DE PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN E INFORMACIÓN		Versión	1
	RESPONSABLE		Código	FPSI-AV-PAT-002
	Victor Hugo Barros Ibañez			
PLAN DE CAPACITACIÓN SEMESTRE II-2019				
PARTICIPANTE	TEMA DE CAPACITACIÓN	INSTRUCTOR	FECHA	FIRMA
Revisado y aprobado (Calle 8b #15-31 local 204 Ed. Portal de los Alpes)-Victor Hugo Barros Ibañez				

Fuente: elaboración propia.

9. CONCLUSIONES

- ✚ La normalización es un proceso que beneficia integralmente a la organización y el entorno donde esta se desarrolla, propiciando ventajas competitivas.
- ✚ La norma técnica sectorial NTS-TS-003, puede abarcar diferentes áreas de la organización, esta no solo se inquieta por el bienestar ambiental, sino que también por el impacto socio cultural que puede dejar donde la organización preste sus servicios; asimismo se preocupa por el bienestar de sus empleados, usuarios y proveedores.
- ✚ El anterior trabajo se realiza con el fin de cooperar en la agencia de viajes PromoAlquiler TRAVEL en la documentación de la norma técnica sectorial NTS-TS-003, estandarización del mapa de procesos general de la empresa turística y supervisión diaria de las actividades operativas de la misma contribuyendo de manera laboral y personal en el ámbito turístico de una agencia de viajes y turismo en la región cafetera.
- ✚ Para la certificación de la norma técnica es necesario invertir un presupuesto proporcional a lo que se pretende hacer a lo largo de un año calendario en empresa turística ya que su nivel de gestión es complejo y requiere de un personal comprometido y responsable.
- ✚ En la agencia de viajes y turismo categorizada como pequeña empresa, fue necesario influir en las decisiones a corto plazo para elaboración del trabajo final, se aportó tanto táctica como estratégicamente partiendo de las ideas infundidas de la Escuela de Turismo Sostenible y de las necesidades básicas de la empresa turística que requería para esa instancia durante las prácticas empresariales.

10. RECOMENDACIONES

- ✓ Disponer de los recursos necesarios para sostener y darle mantenimiento al manual de la norma técnica sectorial NTS-TS-003.
- ✓ Implementar y cumplir los planes de acción para darle un mejor desarrollo a la documentación de la norma.
- ✓ Hacer seguimiento y evaluar periódicamente el estado de la norma, para que no se pierda el trabajo realizado con el manual.
- ✓ Se debe contar con la disposición de la alta dirección para la debida documentación e implementación de la norma técnica sectorial NTS-TS-003, y de este modo obtener los resultados esperados.
- ✓ Comprometer a todo el personal, para que cumplan con las responsabilidades establecidas y de esta manera ayudar a cumplir los objetivos y política de sostenibilidad.

11. BIBLIOGRAFIA

Asociación colombiana de agencias de viajes y turismo (2019). Leyes y decretos. Recuperado el 16 de enero del 2020 de: <https://www.anato.org/es/normativas-publicas>

Asociación colombiana de agencias de viajes y turismo (2019). Estadísticas. Recuperado el 16 de enero del 2020 de: <https://www.anato.org/es/investigaciones>

Concepto.de. (2019). Concepto de turismo. Recuperado el 16 de enero del 2020 de: <https://concepto.de/turismo/>

Corporación CICCE. (2018). Guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS-003. Agencias de viajes requisitos de sostenibilidad. Bogotá. Recuperado el 16 de octubre de 2019 de: <http://ccmagangue.org.co/pdf/rnt/Guia%20de%20Implementacion%20NTS-TS%20003%20Agencias%20de%20Viajes.pdf>

Entorno turístico. (2019). Que es el turismo sostenible. Hablemos de turismo. Recuperado el 16 de enero del 2020 de: <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-sostenible/>

Entorno turístico. (2019). Glosario de turismo. Recuperado el 13 de enero del 2020 de: <https://www.entornoturistico.com/glosario-de-turismo/>

Gerente.com. (2019). Colombia hacia el turismo sostenible. Recuperado el 14 de enero del 2020 de: <http://gerente.com/co/colombia-hacia-turismo-sostenible/>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). Programa de certificación de normas técnicas de turismo sostenible. Recuperado el día 16 de octubre del 2019 de: <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/ecoturismo/fortalecimiento-del-ecoturismo-en-parques-nacionales-naturales/programa-de-certificacion-normas-tecnicas-turismo-sostenible/>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2018). Normatividad turismo. Recuperado el día 15 de enero del 2020 de: <http://www.mincit.gov.co/minturismo/normatividad-turismo>

Organización mundial de turismo. (2013). Tourism Trends and Marketing Strategies UNWTO. Recuperado el día 16 de octubre del 2019 de: <http://mkt.unwto.org/>